

İKAME ARAÇ ASİSTANS HİZMETİ

Hizmet Kapsamı

Müşteriye ait aracın kaza sonucunda hareketsiz kalmasına neden olacak, kısa sürede yürümesi sağlansa bile trafikte seyretmesine engel olacak bir hasarla karşılaşması halinde ve çekildiği tamir servisinde aracı gören eksperin söz konusu hasarın tamirinin 48 saatten fazla süreceğini bildirmesi durumunda Assist Line müşteriye aracın “tamir süresi” içerisinde kullanabileceği acil yardım maksatlı bir adet kiralık araç temin edecektir.

Hizmet Limiti : Vaka başına azami 7 gün ve araç başına yılda 2 kez.

Araç Türü : En çok 3 yaşında olmak kaydıyla Fiat Albea, Renault Clio, Hyundai Accent ve benzeri binek araç.

İşleyiş :

- Sigortalı Assist Line’ın ilgili telefonundan kazayı ve Kiralık Araç talebini Assist Line’a bildirecek, kaza raporunu Assist Line’a gönderecektir.
- Assist Line, servis ve eksper ile görüşerek kazalı aracın durumu ve tamir süresi ile ilgili bilgileri alacaktır. Ekspertiz görevinin aynı gün içerisinde yapılamaması durumunda, sigortalının mağdur olmaması maksadıyla sigortalıya 1 gün opsiyonlu olmak üzere hizmet verilecek, eksperin aracı görmesini müteakip ise belirlenecek tamirat gün sayısına, verilmiş olan opsiyonlu 1 gün mahsup edilecektir.
- Koşullara uygun kiralık araç taleplerinde Assist Line sigortalıya kiralık aracı kullanabileceği süreyi bildirecek ve en geç 24 saat içerisinde sigortalının bir kiralık araç teslim almasını sağlayacaktır.
- Assist Line, ilgili aracın teminat kapsamındaki süre boyunca günlük KDV dahil kirası ile aynı süre için kasko sigorta bedellerini karşılayacaktır. Aracın bunun dışında kalan benzin, otoyol v.b. giderleri sigortalı tarafından karşılanacaktır.
- Aracın teslim alınan yer dışında teslim edilmesi durumunda doğabilecek drop charge ücreti sigortalı tarafından karşılanacaktır.
- Süreyi aşan hallerde, aşılın süre 1-24 saat arasında ise 1 günlük kira bedeli ve sair giderlerini, daha uzun süre aşılın durumlarda ise ilgili sürelerle karşılık gelen kira bedeli ve sair giderlerini sigortalı ödeyecektir.
- Assist Line süreyi aşan ya da kapsam dışı olan kiralık araç taleplerinde organizasyon hizmeti verebilir; süreyi aşma durumunda tüm bedel , kapsam dışı kiralık araç talebinde aradaki fark sigortalı tarafından ödenecektir. Ancak araç temininin zor olduğu ya da bir başka sigortalının talebini karşılamak amacıyla araca Assist Line’ın ihtiyacı olduğu durumlarda Assist Line süre aşım talebini reddedebilir. Bu konuda sigortalının itiraz hakkı yoktur ve aracı iade etmek zorundadır. Böyle bir durumdan kaynaklanan sorunlarda Assist Line sorumlu tutulamaz.
- Kazalı aracın mini hasar onarım hariç oluşmuş herhangi bir hasarında yürür aksamında sorun olmasa dahi, serviste yapımı 24 saati aşan durumlarda ve eksperin onayıyla belirlenecek tamirat gün sayısı kadar (parça bekleme hariç) kiralık araç hizmeti olay başına maksimum 7 gün ve poliçe süresi içerisinde iki kez olmak üzere verilecektir.
- Verilecek kiralık aracın Assist Line tarafından belirlenmesi şartıyla, aşağıdaki tablodaki sınıflarla sınırlı olmak üzere sigortalının araç sınıfına en yakın araç temin edilecektir.

(Ticari poliçesi olan ve fakat 4+1 hususi kullanımlı olarak kesilmiş poliçelerde Ave B sınıfı araç temin edilir)

- Aracın tam hasara uğraması (pertotal) halinde azami 7 gün olmak üzere araç temin edilecektir. Sigortalı yıl içinde gün sayısına bakılmaksızın 2 kez kullanım hakkını doldurduğunda araç temini yapılmaz.

ARAÇ GRUBU	MUHTEMEL TEKNİK ÖZELLİKLERİ	ÖRNEK ARAÇ TİPLERİ
A – B	Binek tipi, 4-5 kapı, AC , AB, ABS , motor hacmi 1200 – 1500 cc arası	HYUNDAI ACCENT , GETZ FIAT PALIO, ALBEA RENAULT CLIO
C	Binek tipi, 4-5 kapı, AC, AB, ABS , motor hacmi 1300 - 1700 cc arası	FORD FOCUS RENAULT MEGANE FIAT LINEA TOYOTA CORALLA HONDA CIVIC

- İşbu hizmet tüm Türkiye’de verilecektir.

İstisnalar :

- Aracın uzun mesafeye çekilmesi, yedek parça ya da eksper beklenmesi, tamir servisinin tamire geç başlayacak olması, gibi tamirle ilgili olmayan ancak tamirin gecikmesine neden olabilecek kayıp süreler “tamir süresi” dışındadır ve tamir süresi olarak değerlendirilemez.
- Araç teslimi, aracın verileceği illerde Assist Line’in göstereceği mahalde yapılır.
- Müşterinin Assist Line’a başvurmadan yapmış olduğu kiralık araç giderleri kapsam dışıdır.
- Araç çalınmaları kapsam dışıdır.

Madde 4) Genel ve Özel Şartlar

Bütün acil hizmet talepleri 365 gün/24 saat telefonla Assist Line’dan istenecektir. Assist Line Çağrı Merkezi’ni aramaksızın veya Assist Line tarafından organize edilmeyen, Assist Line’ın onayı olmaksızın müşterinin veya Firma’nın aldığı hiçbir asistans hizmetin ve ödemenin sorumluluğu Assist Line’a ait değildir. Müşterinin Assist Line Çağrı Merkezi’ni araması sırasında eğitilmiş operatör, müşteriye talebin ayrıntılarının yanında tam isim, adres, poliçe numarası ve telefon numarası gibi bazı bilgiler soracaktır. (Bu bilgiler gizli tutulacaktır.)

Müşterinin, Assist Line’dan hizmet istediği ve bunun takibini bilgisayara kaydetme yetkisini verdiği anlamı taşıyan telefon konuşmaları, talebin tebliği (ihbarı) olarak kabul edilecektir.

Madde 5) Coğrafi Kapsam

Türkiye Cumhuriyeti sınırları kapsamında geçerlidir.